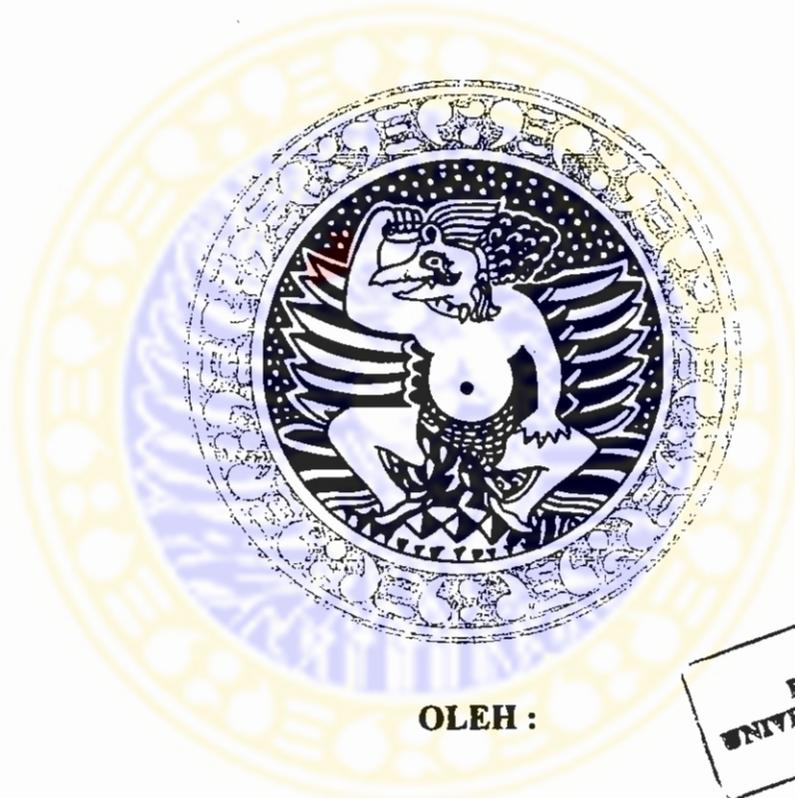


## TUGAS AKHIR

# PERAN KARYAWAN DALAM MEMPERTAHANKAN STANDART PELAYANAN

( Studi Tentang Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Dapur Dalam Hal Penampilan Diri Serta Lingkungan Kerja (dapur) Yang Merupakan Pelayanan Tak Terlihat di Food and Beverage Department Sheraton Surabaya Hotel and Towers )



OLEH :

SUWANDI  
(079710341/S)



**D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP 2000/2001**

## **TUGAS AKHIR**

# **PERAN KARYAWAN DALAM MEMPERTAHANKAN STANDART PELAYANAN**

**( Studi Tentang Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Dapur Dalam Hal Penampilan Diri Serta Lingkungan Kerja (dapur) Yang Merupakan Pelayanan Tak Terlihat di Food and Beverage Department Sheraton Surabaya Hotel and Towers )**

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-3 Pariwisata  
Universitas Airlangga

OLEH :

**SUWANDI  
(079710341/S)**

**D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP 2000/2001**

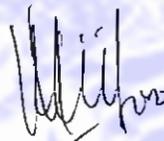


## LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, Mei 2001

Dosen Pembimbing



M. Nurdin Razak Ssos  
NIP. 132230972.



## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Juni 2001

Tim Penguji :



Didik Purnomonau  
NIPN. 257801016



M. Nurdin Razak, Ssos  
NIP. 132230972

## ABSTRAK

Ini adalah penelitian yang menganalisis Peran Karyawan Dalam Mempertahankan Standart Pelayanan. Studi ini difokuskan pada masalah tugas dan tanggung jawab karyawan dapur dalam hal kebersihan dan kesehatan dirinya serta lingkungan kerja yang merupakan salah satu bentuk tanggung jawab terhadap standart pelayanan yang ditetapkan di *Food and Beverage Department*. Selanjutnya menjawab pertanyaan yang tercantum: Bagaimana tugas dan tanggung jawab karyawan dapur dalam hal kebersihan dan kesehatan dirinya serta lingkungan kerja yang merupakan salah satu bentuk tanggung jawab terhadap standart pelayanan yang ditetapkan di *Food and Beverage Department*.

Pertanyaan di atas menggunakan model analisis tugas dan tanggung jawab karyawan dapur(*cook*) di Hotel Sheraton Surabaya sebagai kerangka kerja pokok. Data-data itu deskriptif kualitatif yang berupa kata-kata bukan angka. Pencarian data primernya menggunakan wawancara langsung ( tak berstruktur) kepada informan, sedangkan data sekundernya menggunakan buku-buku serta laporan-laporan yang diperoleh dari penelitian langsung (partisipan).

Ada beberapa kesimpulan yang didapat dari penelitian ini Masalah kebersihan dan kesehatan karyawan dan lingkungan kerja sudah tercantum dalam standart pelayanan yang telah ditetapkan. Itu harus ditaati oleh seluruh karyawan dapur(*cook*). Mengingat pengaruh dari semua itu jika standart itu diabaikan Tapi kenyataannya masih ada juga karyawan yang tidak melaksanakan standart itu dengan lengkap. Mulai dari pemakaian topi sampai masalah sampah yang sering terjadi. Padahal hotel merupakan salah satu industri yang mengedepankan pelayanan, sehingga masalah sekecil apapun yang dianggap itu menyimpang dari standart yang ada harus mendapat perhatian yang serius dan segera ditindak, itu dilakukan dengan tujuan untuk menjaga nama baik hotel Sheraton sebagai hotel bintang 5.

Kenyataan yang cukup memprihatinkan tersebut bukan berarti pihak manajemen Hotel Sheraton tidak mempunyai standart bagi karyawan dapur, tapi kejadian semua itu adalah kurangnya pengertian dari karyawan dapur untuk melaksanakan standart yang ada. Padahal peraturan yang ditetapkan di Hotel Sheraton sangat ketat, sehingga apabila diketahui ada pelanggaran yang serius maka segera ditindak oleh pihak manajemen secara tegas. Oleh karena itu pihak hotel harus selalu mengawasi setiap apa yang dilakukan oleh karyawan dapur(*cook*).